

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
1	Utl	1.7.3.	Wat bedoelt de RBG met 'bijvoorbeeld met betrekking tot uitval tijdens het proces'	Onder uitval van het proces verstaat de RBG onder andere HB's die worden teruggevraagd vanwege inkomende betalingen, verzoek om kwijtschelding, bezwaarschriften, overlijden en retourpost.
2	Utl	1.7.3	Wat is uw definitie van realtime?	Onder realtime verstaat de RBG: direct of in ieder geval binnen 5 minuten. Dit zal als definitie worden opgenomen in Bijlage 1 - Definities en afkortingen
3	Utl	pag 12	Voorstel: Is de RBG bereid de presentatie aan te passen in een Proof of Concept (POC) waarbij opdrachtnemers de gevraagde dienstverlening in een livesetting demonstreren aan de RBG? Hiermee verifieert RBG dat de opdrachtnemers de dienstverlening daadwerkelijk conform eisen van de RBG en beschrijven van opdrachtnemer kunnen leveren.	Deze tekst, eerste alinea paragraaf 2.15, zal worden verwijderd uit de Utl.
4	Utl	5.4	Hoe toetst de RBG financiële draagkracht van de inschrijvers om zodoende verzekerd te zijn van de continuïteit van de uitvoering?	De RBG gaat ervan uit dat u met het doen van een inschrijving over een gezonde financiële draagkracht beschikt. Indien nodig zal toetsing plaatvinden onder andere middels de jaarrekeningen en rapportages van bijvoorbeeld Dun & Bradstreet.
5	Utl	5.5	Mag de RBG als referentie worden opgegeven?	Ja, de RBG mag als refefent worden opgegeven
6		5.5	Bedoelt u hiermee dat opdrachtnemer door middel van een referentie minimaal aantoonst de gevraagde aantallen (15.000 hernieuwde bevelen per jaar voor 1 opdrachtnemer) en dienstverlening te kunnen leveren?	Ja, dat is juist. Echter de aantallen dienen rondom de 15.000 per jaar te liggen en niet minimaal of exact 15.000 per jaar.
7	Prijzenblad		Is opdrachtgever bereid de tarieven exclusief BTW uit te vragen aangezien zowel opdrachtgever als opdrachtnemer geen invloed op het BTW-tarief hebben? Zo niet, is opdrachtgever bereid een aanvullende clausule op te nemen dat de tarieven worden aangepast als het BTW-tarief wijzigt?	Opdrachtgever is niet bereid tarieven excl. BTW uit te vragen. Opdrachtgever is bereid om de tarieven aan te laten passen indien het BTW-tarief wijzigt.
8	Prijzenblad		Om manipulatieve en/of onrealistische lage inschrijvingen te voorkomen kan opdrachtgever een bandbreedte voor inschrijfprijzen definiëren. Is opdrachtgever hiertoe bereid?	Nee, daartoe is opdrachtgever niet bereid. Het staat duidelijk vermeld in het tabblad voorwaarden in het Prijsmodel.
9	Programma van Eisen	AL04	Wilt u hieraan toevoegen dat de RBG opdrachtnemer in dit geval vraagt om hiervoor een aanvullende offerte uitbrengen tegen een marktconform tarief?	RBG laat deze eis vervallen
10	Programma van Eisen	AL09	Wilt u dit aanpassen conform hetgeen wat in de SLA is opgenomen (bij start van de werkzaamheden)?	Ja, dat is akkoord. De RBG zal de tekst "bij start van de werkzaamheden" toevoegen.
11	Programma van Eisen	AL13	Wilt u dit concreter omschrijven conform wat binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer valt? Opdrachtnemer heeft geen invloed op bij dit proces betrokken derden partijen (andere contractpartners van de RBG).	Ja, dit zal aangepast worden naar "Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke ICT-hardware en -software en verantwoordelijk is voor de koppeling, tot waar mogelijk , met de omgeving van Opdrachtgever."
12	Programma van Eisen	AL20	Wilt u hieraan toevoegen dat dit een netwerk van eigen deurwaarders zijn die bij opdrachtnemer in loondienst zijn?	De RBG wil een partij met een landelijk dekkend netwerk van deurwaarders. Een deurwaarder hoeft niet in loondienst te zijn bij opdrachtnemer. ZZP mag ook, mits de deurwaarder voldoet aan alle beschreven eisen en schriftelijke toestemming heeft van de RBG.
13	Programma van Eisen	AL20	Mogen wij aannemen dat u belastingdeurwaarders bedoelt?	Nee, maar ook belastingdeurwaarder kunnen door de RBG worden aangesteld.
14	Programma van Eisen	AL24	Bedoelt u hiermee dat RBG de digitale aanleverbestanden op de sFTP server van opdrachtnemer plaatst?	Ja, maar de RBG moet de bestanden ook van de sFTP server van Opdrachtnemer af kunnen halen. De eis zal aangepast worden.
15	Programma van Eisen	AL25	Wilt u dit aanpassen naar 'een gangbaar format' wat slechts na onderling overleg wijzigt gedurende de uitvoering van de opdracht?	Nee, de RBG past dit niet aan. De RBG is op zoek naar een partij die ICT technisch flexibel is. Wijzigingen worden op voorhand aangekondigd.
16	Programma van Eisen	HB05	Wat bedoelt de RBG met geautomatiseerd, kunt u dit verder toelichten?	Met geautomatiseerd bedoelt de RBG dat de verrijkte data zonder tussenkomst van een medewerker van de RBG zichtbaar wordt in het medewerkersportaal van Bakerware dat de RBG gebruikt.

Vragen Nvl
EA Invordering - Hernieuwde Bevelen
Algemeen

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
17	Programma van Eisen	HB09	Deze eis is niet zelfstandig leesbaar. Een nadere toelichting is nodig en hoort onderdeel te zijn van de tender.	Het huidige proces staat uitgelegd in 1.7.2. De keten mag niet langer worden dan in de huidige situatie. Addcomm maakt geen onderdeel meer uit van de keten. De eis wordt hierop aangepast.
18	Programma van Eisen	HB10	Waar dient opdrachtnemer bij inschrijving vanuit te gaan? Print de RBG of opdrachtnemer, wat is de Eis in deze?	Opdrachtnemer print de HB's zelf onder enkele voorwaarden en/of uitgangspunten. Deze voorwaarden c.q. uitgangspunten zijn dat de Hernieuwde bevelen, geprint door Opdrachtnemer, minimaal identiek qua kwaliteit (o.a. datamatrix (QR)) zijn aan de huidige geprinte Hernieuwde Bevelen en in precies dezelfde huisstijl van de RBG zijn.
19	Programma van Eisen	HB14	Gaat RBG de betalingsregeling in dit geval zelf beheren?	Ja, de RBG beheert de betalingsregeling zelf, maar afstemming over inhoud van de regeling (zoals aantal termijnen en manier van betalen door klant) en ontvangst van de regeling zelf moet na gunning worden afgesproken.
20	Programma van Eisen	HB14	Deze aanvullende eisen na gunning kunnen kostenverhogend zijn ten opzichte van de aangeboden tarieven waardoor een fair level of playingfield niet wordt bereikt. Gaarne aangeven wat de Eis is.	Zie antwoord vraag 19. Inschrijver dient de RBG slechts te informeren.
21	Referentieformulier		Wilt u de opdrachtwaarde uit het formulier verwijderen, dit is bedrijfs- en concurrentiegevoelige informatie. Uiteraard staat het de RBG vrij dit bij de opgegeven referentie zelf op te vragen.	Ja, dat is akkoord, zolang het voldoet aan de eis en het antwoord zoals gegeven op vraag 6 in deze Nvl.
22	Referentieformulier		Graag aanpassen / toevoegen naar de gevraagde aantallen (tenminste 15.000 hernieuwde bevelen per jaar voor 1 opdrachtnemer).	Zie het antwoord op vraag 6
23	Referentieformulier		Wat verwacht RBG bij het invullen van onderdeel 3.? Gaarne specificeren.	U dient hier te bevestigen dat de referent voldoet aan hetgeen beschreven staat aan par. 1.7.3 van de Utl en met punt 2 uit het referentie-formulier.
24	Utl Invordering Het betekenen van Hernieuwde Bevelen	1.7.2. Het huidige proces	U beschrijft in de huidige situatie dat als de klant niet aanwezig is, de deurwaarder momenteel niet opnieuw langs gaat. Wat is voor de nieuwe contractperiode het gewenste proces als de klant niet wordt aangetroffen?	De RBG verwacht dat voor het betekenen van een HB een tweede bezoek niet nodig is.
25	Utl Invordering Het betekenen van Hernieuwde Bevelen	1.7.3 Het gewenste proces	U verwacht dat opdrachtnemer het HB betekent. Het is ons alleen niet precies duidelijk welke werkzaamheden u ná de betekening van Opdrachtnemer verwacht. Kunt u daarom nader toelichten welke werkzaamheden binnen- en buiten de scope vallen? Denk aan betalingen ontvangen, regelingen treffen en monitoren, betaalverzoeken versturen of belacties en kunt u ook aangeven wanneer het dossier aan u retour gaat voor verdere invorderingsacties (beslaglegging)	Zie Utl: Binnen de scope: betekenen van HB, verrijken van contactgegevens, aannemen contante en pin-betalingen, regelingen treffen. Buiten de scope: regelingen monitoren, betaalverzoeken versturen, belacties vooraf of achteraf, beslagleggen en de overige in de Utl genoemde onderdelen buiten de scope.
26	Utl Invordering Het betekenen van Hernieuwde Bevelen	1.7.3. Het gewenste proces	U beschrijft dat verdere invorderingsacties out of scope zijn. Dat betekent dat opdrachtnemer alleen de kosten voor het HB bij de klant in rekening brengt. In het programma van eisen HB15 beschrijft u dat er geen verdere kosten in rekening worden gebracht bij klant. Kunt u bevestigen dat er nooit sprake kan zijn van extra invorderingskosten door opdrachtnemer?	Ja, inschrijver mag nooit extra invorderingskosten bij de klant in rekening brengen dan die voor het Betekenen van een HB.
27	PvE HB - versie 1	AL04	Kunt u beschrijven welke aanvullende werkzaamheden u bedoelt?	Zie antwoord op vraag 9.
28	PvE HB - versie 1	HB09	Wat is de financiële en IT impact voor opdrachtnemer rondom uw samenwerkingen met Addcomm en Bakerware?	Addcomm vervalt. Koppeling met Bakerware/Centric dient opdrachtnemer zelf te bewerkstelligen. Kosten daarvan zijn voor rekening Opdrachtnemer.
29	PvE HB - versie 1	HB10	Wat is voor u de meest ideale situatie? U print zelf het HB en levert deze aan aan opdrachtnemer of print opdrachtnemer deze zelf?	Zie antwoord op vraag 18.
30	PvE HB - versie 1	HB11	In HB11 beschrijft u de situatie dat een medewerker van RBG klantcontact heeft. Kunt u verduidelijken met wie de klant contact moet opnemen zodra de zaak aan opdrachtnemer is overgedragen voor HB?	Al het klantcontact verloopt via RBG, behalve deurwaarder aan de deur staat.
31	Uitnodiging tot Inschrijving	1.7.3 Het gewenste proces	RBG wil dat de betekening van HB's realtime aan RBG wordt doorgegeven, samen met de dataverrijking zoals telefoonnummers ene-mailadressen (beide geautomatiseerd). Het aanleveren van de dataverrijking vindt realtime na betekening plaats. Vraag: Kunt u aangeven hoe u deze service van opdrachtnemer verwacht? Kan opdrachtnemer bv. de betekening van HB's rechtstreeks doorgeven aan opdrachtgever middels toegang tot de belastingapplicatie van opdrachtgever?	Het doorgeven van betekeningen en dataverrijking moet verlopen via koppelingen tussen opdrachtnemer en onze portal bij Bakerware. Het is op dit moment niet mogelijk om aan derden toegang tot de belastingapplicatie te verlenen.